

小論文

総合・国内共通問題

旅行会社が組織する事業者団体が、平成 25 年を「価値創造元年」と宣言し、旅行会社は価値ある優れた旅行商品の造成に努めています。そのような旅を実現するために、あなたが添乗員として努力していることを 3 点挙げ、どのような努力をしているかを具体的に 800 字程度にまとめて述べなさい。

出題の趣旨

- 旅行価値を高めるために添乗員としてできることは何か。
- 実際に添乗中どのように実現しているか。
- それを実現するために日頃どのような努力をしているか。

解説

今年度のテーマは、旅行に関する多様な情報が簡単に入手出来る時代に、敢えて旅行会社が造成する企画旅行の参加客に対して、より満足度の高い価値ある旅行を提供するために、添乗員として日頃どのような努力をしているのかを問う設問でした。

「総合」受験者と「国内」受験者では設問の捉え方がかなり違い、解答も全く異なった視点で書かれているのが印象的でした。

「総合」受験者の回答の傾向としては、旅行参加者のニーズが益々多様化していく中で、今の旅行商品をどのように改善していけば、より顧客満足度を高められるかということに着目している点が挙げられます。時代のニーズに合った新たな商品開発には日頃からお客様の声に耳を傾けることが重要で、まさにそれが添乗員の重要な役割だと考えているという趣旨の回答が多く見られました。

一方、「国内」受験者に多く見られた回答は三点ありまして、第一に、旅程管理、第二に、安心安全な旅の遂行、第三に、楽しい旅の演出でした。バスガイド不在のバス旅行では、以前に必要な観光地の地図の準備、配布、ガイディングも旅の価値を高める上で、今は添乗員の業務となっているとの回答も見られました。

今回の説問を通して、日頃添乗アサインに追われ、ややもすると流されるような日々を送っておられる方々がしばし立ち止まり、原点を見直す機会となればという思いで出題したものです。